

PENGARUH CITRA MEREK, NILAI, KUALITAS PERSEPSIAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(studi pada : Nasabah Bank BCA di Yogyakarta)

TAUFAN SYUKUR

NIM : 141080190

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra merek, Nilai, Kualitas Persepsian, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu kuesioner dengan pengukuran skala Likert yang disebarikan kepada 101 responden yaitu Nasabah Bank BCA di Yogyakarta. Variabel yang diteliti adalah Citra merek (X1), Nilai (X2), Kualitas Persepsian (X3), dan Kepuasan Pelanggan (X4), dan Loyalitas Pelanggan (Y). Teknik analisis yang digunakan teknik analisis Deskriptif, Kuantitatif, dan Regresi Linear Berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dan berpengaruh Positif dan Signifikan secara Simultan. Implikasi manajerial dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Variabel bebas (Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian, dan Kepuasan Pelanggan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

Kata Kunci : Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Bank BCA